

FACULTAD DE DERECHO  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**Informe jurídico sobre expediente N° 1740-2021/ILN-  
PS0-INDECOPI**

PRESENTADO POR  
MILAGROS DEL CARMEN QUISPE GUEVARA



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE ABOGADA

CHICLAYO, PERÚ  
2024

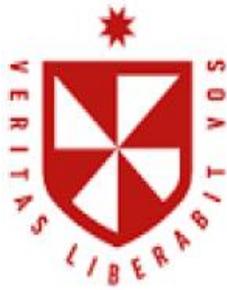


**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad  
de Derecho

## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 1740-2021/ILN-PS0-INDECOPI**

**Materia** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Entidad** : INDECOPI

**Bachiller** : MILAGROS DEL CARMEN QUISPE GUEVARA

**Código** : 2010503664

**CHICLAYO – PERÚ**

**2024**

El presente informe contiene un análisis sobre la presunta infracción al deber de idoneidad imputado a un proveedor por la venta de un par de audífonos que presentaron el siguiente defecto: falla en el auricular izquierdo. El denunciante sustentó que adquirió los audífonos en el establecimiento del denunciado por el precio de S/4,000.00 soles, y que luego de cierto período de uso, se presentó el defecto alegado, por lo que solicitó el reembolso del precio pagado.

El proveedor denunciado presentó sus descargos alegando que el defecto era atribuible a la imprudencia del mismo consumidor, pues luego de un análisis técnico de los audífonos se determinó que el defecto se generó a causa de humedad y cerumen, lo que habría provocado que el dispositivo sea irreparable.

Con fecha 03 de febrero del 2022, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) sancionó al denunciado con 1 UIT y ordenó en calidad de medida correctiva que en un plazo de 15 días cumpla con devolver el monto de S/2,000.00. Argumentó que el defecto quedó acreditado, y si bien el denunciado alegó que era un hecho atribuible al consumidor, no aportó medios de prueba que acreditaran lo alegado.

Apelada la resolución y adjuntando documentación probatoria, el 25 de agosto del 2023, la Comisión de Protección al Consumidor revoca la resolución final del ORPS y reformándola, declaró el archivo de la denuncia, argumentando que el denunciado logró acreditar que el defecto era atribuible a la imprudencia del mismo consumidor.

NOMBRE DEL TRABAJO

**QUISPE GUEVARA.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**6189 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**28 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 3, 2024 9:02 AM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**33652 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1003.1KB**

FECHA DEL INFORME

**Oct 3, 2024 9:02 AM GMT-5****● 14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## ÍNDICE

1. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO. ....	4
1.1. Denuncia.....	4
1.2. Admisión .....	4
1.3. Descargos .....	5
1.4. Resolución final .....	5
1.5. Recurso de apelación.....	6
1.6. Resolución de segunda instancia.....	8
2. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	8
3. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	10
4. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....	20
CONCLUSIONES.....	23
BIBLIOGRAFÍA.....	25
JURISPRUDENCIA Y NORMAS LEGALES CONSIGNADAS EN LA ELABORACIÓN DE INFORME JURÍDICO .....	27
ANEXOS.....	28

## **1. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

### **1.1. Denuncia**

Con fecha 16 de diciembre del 2021, la persona natural de iniciales FUPA (en adelante el denunciante), interpuso denuncia contra la persona jurídica de iniciales PPEIRL (en adelante el denunciado) al venderle un par de audífonos BTE marca signia modelo MOTION 13P 1NX que presentaban fallas. Solicitó que se ordene al denunciado la devolución del monto cobrado.

#### Fundamentos de hecho:

- Manifestó que, el 10 de mayo del 2021, se acercó a uno de los establecimientos del denunciado y adquirió los audífonos por el precio de S/4,000.00 soles, con un año de garantía; sin embargo, el 21 de agosto del 2021 el audífono izquierdo dejó de funcionar.
- Que, por la pandemia no pudo acercarse al establecimiento en dicha fecha; sin embargo, al acercarse el 10 de noviembre del 2021, le informaron que el defecto no tenía solución.

#### Medios de prueba:

- Copia de la boleta de venta
- Copia de la asistencia técnica
- Indicó que el denunciado se quedó con el audífono

### **1.2. Admisión**

El 17 de diciembre del 2021, se resuelve iniciar procedimiento administrativo sancionador contra el denunciado por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto los audífonos vendidos al denunciante habrían presentado un defecto en el auricular izquierdo.

### **1.3. Descargos**

El 29 de diciembre del 2021, el denunciado presentó sus descargos en los siguientes términos:

- Que, al momento de vender sus productos, se les informa a los consumidores que tienen que adoptar todos los cuidados respectivos para que se prolongue la vida útil de los dispositivos, la cual oscila entre 4 a 5 años, siempre que se le den los mantenimientos requeridos.
- Que, el 09 de noviembre del 2021, los audífonos adquiridos por el denunciante ingresaron al servicio técnico conforme al recibo de reparación 7842, en el cual se indicó que el audífono izquierdo presentaba sonidos más bajos, además de un exceso de cerumen y humedad. Que, de la revisión del dispositivo, se determinó que ambos audífonos presentaban gran cantidad de humedad y cerumen, los cuales se habían esparcido por toda la placa del amplificador, generando el problema detectado en los micrófonos posteriores.
- Que, en ese tipo de audífonos no era posible reparar los micrófonos, debido a que se sujetaban a circuitos de otras piezas que conformaban todo el amplificador.
- Que, si bien se ha generado un daño en tan poco tiempo de uso, ello corresponde a los cuidados que el consumidor debió darle al producto adquirido. Que, el desperfecto se trata de una mala manipulación y falta de cuidado del denunciante.
- Que, la garantía solo opera cuando las fallas se generen únicamente por defecto de fábrica que imposibilitan el funcionamiento del dispositivo. Sin embargo, precisó que se haría una excepción en el presente caso, y que haría el cambio del audífono por uno totalmente nuevo.

### **1.4. Resolución final**

El 3 de febrero del 2022, el ORPS resuelve sancionar al denunciado con 1 UIT por infracción al artículo 19° del Código, ordenando en calidad de medida correctiva que en un plazo de 15 días cumpla con devolver el monto de S/2,000.00.

### Fundamentos de la decisión:

- Se manifestó que el denunciado no negó la existencia del defecto alegado, por el contrario, manifestó que el producto sí lo presentaba.
- Que, si bien se precisó que el defecto se presentó por la mala manipulación y cuidado del denunciante, de la lectura del documento N° 7842 no se advierte que se dé cuenta que el defecto cuestionado sea por este mal uso alegado.
- Que tampoco obraba en el expediente medio de prueba que genere convicción sobre el defecto atribuible al denunciante. Que, el denunciado tenía la capacidad de verificar y emitir un informe técnico sustentado que permita desvirtuar su responsabilidad, lo que no se ha generado en este caso.
- Que, en ese sentido, no obraban medios de prueba fehacientes en el procedimiento que permitan demostrar que el defecto es atribuible al denunciante, considerando además que un consumidor razonable no esperaría que el producto adquirido presente fallas al poco tiempo de haberlo adquirido.
- Que, si bien el denunciado alegó haber informado sobre los cuidados respectivos de los productos, tampoco obran medios de prueba que acrediten que en realidad se trasladó toda la información necesaria.

### **1.5. Recurso de apelación**

El 2 de marzo del 2022, el denunciado presentó recurso de apelación solicitando que se deje sin efecto la multa interpuesta o esta sea modificada.

- Se manifestó que, el documento N° 7842 sí informaba que el audífono del oído izquierdo no funcionaba y que la razón era que presentaba un exceso de cera y humedad.
- Que, desde dicha información es factible establecer que el cerumen y la cera estaban presentes por una acción u omisión del denunciante, ya que estos elementos no los generan solos. Que no se requería más razonamiento para establecer una correlación entre que el dispositivo no funcionara con la humedad y cera.

- Que, si bien no se presentó un informe técnico, en la apelación formulada se adjuntaba el documento requerido en el cual se detalla la presencia de humedad y cerumen en el audífono.
- Respecto a la información sobre el cuidado del dispositivo, se precisó que se adjuntaba la copia del documento denominado “adiestramiento en uso de audífonos” en el que se acreditaba que el denunciante sí fue adiestrado en su uso, instruyéndole sobre el mantenimiento respectivo.
- Por tales razones, se señaló que el audífono dejó de funcionar por causas atribuibles al denunciante y no por fallas de fábrica, pese a que se le instruyó en el cuidado y mantenimiento del mismo.
- Que, además en el documento adjunto se evidencia que se le comunicó al denunciante que contaba con mantenimiento cada seis meses o en casos de emergencia (2 gratuitos dentro del año de garantía). Que los audífonos fueron entregados el 10 de mayo del 2021, por lo que el primer mantenimiento debió darse el 10 de noviembre del 2021.
- Que, según el denunciante, el audífono izquierdo dejó de funcionar el 21 de agosto y recién reportó el hecho el 08 de noviembre, esto es, tres meses después.
- Que, el actuar del denunciante puede calificarse como poco diligente, pues si el producto deja de funcionar y se cuenta con servicio técnico gratuito, debió acudir al técnico en el menor plazo posible.
- Que se está cumpliendo con la medida correctiva; sin embargo, la multa era desproporcional, toda vez que, devolver el costo del producto implica una pérdida, por lo que debía reconsiderarse la sanción.

El 2 de agosto del 2022, complementó su escrito de apelación, adjuntado el manual de uso, el informe técnico, el certificado de calibración y los certificados de asistente técnico.

## **1.6. Resolución de segunda instancia**

El 25 de agosto del 2023, la Comisión de Protección al Consumidor revoca la resolución final del ORPS y reformándola, declaró el archivo de la denuncia en el extremo referido a que el par de audífonos habría presentado el siguiente defecto: el audífono izquierdo no funciona; toda vez que si bien, se acreditó el defecto alegado, el proveedor denunciado fue exonerado de responsabilidad.

### Fundamentos de la decisión:

- Se precisó que, conforme a la valoración de los medios de prueba ofrecidos por el denunciado como el informe técnico presentado, se verificaba que el motivo del defecto fue el exceso de humedad y cerumen, lo cual se produjo debido al uso realizado por el denunciante, quien tenía conocimiento, según el documento denominado “adiestramiento en uso de audífonos”, de las recomendaciones para el cuidado del dispositivo; sin embargo, optó por internar el producto luego de casi tres meses de presentado el defecto.
- Que, el denunciante conoció el cuidado que debía mantener sobre el dispositivo, por lo que debía seguir las recomendaciones para que no se presentara exceso de humedad y cerumen.
- Que, si bien se acredita el defecto alegado, este fue generado por la imprudencia del propio consumidor, quien no ejecutó los cuidados adecuados que requería el producto, motivo por el cual, correspondía exonerar al denunciado de responsabilidad administrativa.

## **2. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE**

- ❖ **¿El proveedor denunciado trasladó la información referida al mantenimiento y cuidado del dispositivo adquirido a la parte denunciante?**

Como primer problema jurídico, se considera analizar la información relevante que el proveedor debe trasladar al consumidor para tomar una adecuada decisión de

consumo o usarlo bien. Aunque el deber de información no ha sido materia de imputación en este caso, es un aspecto importante discutido en la resolución del ORPS, y al ser un aspecto esencial para evaluar el deber de idoneidad, corresponde analizar este aspecto controvertido.

En ese sentido, con la información sobre el mantenimiento y cuidado del producto adquirido, el consumidor puede usarlo bien y determinar si la denuncia presentada constituye infracción al deber de idoneidad. Es necesario considerar que la información relevante es un aspecto esencial en la relación de consumo y llega a determinar la responsabilidad administrativa del proveedor.

❖ **¿Correspondía atribuir responsabilidad administrativa al denunciado por la presunta infracción al deber de idoneidad?**

Como segundo problema jurídico, corresponde analizar lo referido al deber de idoneidad en el defecto imputado por el denunciante. La cuestión controvertida radica en determinar si el proveedor denunciado generó infracción a este deber en tanto el producto vendido al denunciante presentó un defecto.

Como se ha analizado de manera diversa en distintos pronunciamientos del Indecopi, la idoneidad de un producto implica necesariamente que este no presente fallas, o en su defecto, que se apliquen las garantías establecidas en la normativa de protección al consumidor. Por tal motivo, es necesario analizar si el producto vendido al denunciante presentó el defecto alegado por el denunciante, y si el mismo era atribuible al denunciado conforme al artículo 104 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Hay que considerar que la idoneidad es esencial en las relaciones de consumo, pues permite que el consumidor obtenga lo que pretende adquirir según la oferta del proveedor, y satisfacer sus necesidades y expectativas creadas por la información de la configuración de la relación de consumo.

### **3. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

#### **3.1. Análisis sobre los problemas jurídicos identificados**

##### **a. Sobre el deber de idoneidad**

Conforme al artículo 65 de la Constitución Política del Perú, el Estado tiene el deber de proteger los derechos de los consumidores y usuarios garantizando el acceso a la información de los bienes y servicios que adquiere en el mercado, tal y como lo ha establecido el Tribunal Constitucional en el expediente N° 858-2003-AA/TC. Barocelli (2022) ha establecido que el fundamento de la protección al consumidor radica en los efectos de la “sociedad de consumo” y en la evidente materialización de las “fallas en el mercado”

En función a ello, es que se han implementado los procedimientos administrativos sancionadores seguidos ante Indecopi que son iniciados de oficio o por iniciativa del consumidor ante infracciones a las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC), siguiendo el sistema de protección al Consumidor, el cual, según Céspedes (2011) es un instrumento esencial en el sistema económico. Este sistema, conforme lo expresa las Naciones Unidas (2018), “(...) aborda las disparidades intrínsecas de la relación entre consumidores y proveedores, tales como el poder de negociación, los conocimientos y otros recursos” (p. 2)

Dentro de las infracciones más comunes se encuentra la infracción al deber de idoneidad, que según el artículo 18 del CPDC, implica la correspondencia entre lo esperado por el consumidor y lo recibido realmente. De esta manera, debe existir un cumplimiento efectivo de lo ofrecido por el proveedor. Para Merino (2008), la idoneidad implica que un producto o servicio ofrecido por el proveedor, debe ser entregado en los mismos términos y condiciones acordados, de tal forma que pueda satisfacerse la expectativa del consumidor.

Por otro lado, Salas (2010) ha manifestado que la idoneidad supone el cumplimiento efectivo por parte del proveedor de la oferta dada en la configuración

de la relación de consumo. En buena cuenta, es un deber que garantiza que el proveedor entregue un producto o preste un servicio según los términos y condiciones acordados inicialmente. En la misma línea de pensamiento, Ovalle (2000) ha manifestado que "(...) todo proveedor está obligado a respetar los precios, garantías, cantidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido (...)" (p. 73).

La intención de imponer este deber es evitar que el consumidor sea defraudado en sus expectativas, generando un perjuicio económico al no recibir lo que inicialmente pretendió adquirir. Baca (2013) menciona que en las relaciones de consumo el consumidor es considerado como el eslabón débil o que se encuentra en desventaja, por lo que es esencial que el Estado establezca mecanismos que tutelen sus derechos.

Esto, en función a la existencia de asimetría informativa en el mercado, dado que es el proveedor quien maneja mejor información de los productos y servicios que comercializa. Al respecto, Wajntraub (2004) manifiesta que es conocido que, en las relaciones de esta naturaleza, existe un desequilibrio, que produce inequidad, requiriéndose la intervención del Estado.

Así, Quispe (2007) manifiesta que esta asimetría existente en el mercado determina la necesidad de imponer deberes al proveedor, tal y como es el deber de idoneidad.

Ahora bien, es necesario que se tenga presente que la idoneidad se evalúa en función a una serie de consideraciones relevantes, como es por ejemplo la información que el proveedor traslada al consumidor sobre el producto o servicio adquirido. De esta manera, tomando en cuenta lo que ha informado el proveedor es que se determinara si el producto o servicio es idóneo.

En este punto, se debe tener presente que la información es un aspecto esencial en la relación de consumo y al momento de evaluar el deber de idoneidad, toda

vez que las expectativas del consumidor se sustentan en lo que el proveedor le haya ofrecido previamente.

Es adecuado lo que Supo y Bazán (2020) manifiestan:

Se suele decir que la información e idoneidad son dos caras de la misma moneda, pues, el traslado de datos hacia el consumidor dota a este último de los insumos necesarios para generar una expectativa sobre la cualidad y características del producto y/o servicio ofrecido. En efecto, el artículo 18 del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. (p. 73)

En ese sentido, considerando la información otorgada por el proveedor, la publicidad, las circunstancias del caso, e incluso la naturaleza de los productos y servicios se podrá determinar si ha existido cumplimiento o no de este deber. Esto implica que las expectativas creadas por el consumidor se deben sustentar en estas consideraciones, caso contrario, es factible establecer que no se ha generado vulneración a este deber.

Bien lo precisa Rodríguez (2014):

Como puede apreciarse, tal correspondencia entre lo esperado y lo recibido se determina atendiendo a ciertas consideraciones relevantes. Son esas consideraciones las que llevan a la autoridad a arribar a la conclusión de que estamos en un caso en el que el consumidor tiene expectativas tutelables. En sentido contrario, entonces, debemos afirmar que no cualquier expectativa del consumidor resulta merecedora de tutela. (p. 304)

Ahora, para entender de manera más adecuada lo que implica la idoneidad de un producto o servicio, es necesario que se atienda lo manifestado por Bullard (2010), quien establece que al momento de adquirir un producto o servicio debe elaborarse un modelo de idoneidad en función a las consideraciones relevantes

antes mencionadas. Si lo recibido es menor al modelo elaborado, entonces se ha generado infracción a este deber. De esta forma, si se ofertó X Y Z y lo que recibe el consumidor es X Y Z entonces se ha cumplido con la idoneidad exigida; sin embargo, si lo que recibe es X Y V, entonces no existe cumplimiento de este deber.

Por otro lado, es necesario establecer que la idoneidad también es evaluada en función a las garantías existentes, conforme lo ha establecido el artículo 20 del CPDC. La primera garantía es la legal, la cual se encuentra establecida por la ley, y a la que el proveedor se encuentra obligado a cumplir, no siendo posible que se pacte en contrario.

La segunda es la garantía explícita, que según Stucchi (2016), “Pueden surgir por acuerdo de la empresa con el consumidor al fijar las características, condiciones o términos en el contrato. O pueden surgir por lo expresado por la empresa (...)” (párr. 9). En esencia, comprende toda la información que el proveedor le brinda al consumidor, ya sea a través del contrato, la publicidad o incluso en el mismo etiquetado del producto.

Finalmente, la garantía implícita, que opera ante el silencio del proveedor o del contrato suscrito, considerando los fines y usos del producto o servicio y los usos y costumbres del mercado.

Es necesario tener presente que, al tratarse de un procedimiento trilateral, es necesario que el consumidor acredite el defecto alegado, y el proveedor acredite que no es responsable, en función a la carga de la prueba. La Comisión de Protección al Consumidor señala que “De este modo, corresponderá al consumidor demostrar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, (...)” (Resolución 0987-2021, fundamento 18)

En el mismo sentido, la Sala Especializada en Protección al Consumidor indica que:

Por su parte, el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre

el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (Resolución N° 225-2020/CPC-INDECOPI, Fundamento 32)

Conforme a lo señalado, se entiende que existe una distribución de la carga de la prueba tanto para el consumidor como el proveedor, el cual tiene la posibilidad de acreditar que el defecto imputado no le es atribuible, demostrando la existencia de una causa justificada, que el hecho responde a un caso fortuito o de fuerza mayor, que fue provocado por un tercero ajeno a la relación de consumo o que el hecho es por la imprudencia del mismo consumidor.

En el presente caso, se discute que el hecho era imputable a la misma imprudencia del consumidor, en tanto no realizó el mantenimiento y cuidado debido del dispositivo adquirido, pese a que fue informado de manera previa. Es necesario tener en cuenta que aun cuando el defecto se encuentre acreditado, corresponde evaluar si el mismo es atribuible al proveedor denunciado, con la finalidad de determinar si no se encuentra en algunos de los supuestos de exclusión de responsabilidad administrativa, tal y como se describe en el artículo 104 del CPDC.

### **3.2. Posición fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados**

a. ¿El proveedor denunciado trasladó la información referida al mantenimiento y cuidado del dispositivo adquirido a la parte denunciante?

Uno de los aspectos discutidos en el expediente es lo referido a la información que el denunciado tuvo que proporcionar al denunciante sobre el mantenimiento y cuidado de los audífonos adquiridos, a efectos que se puedan mantenerse durante el periodo de su tiempo de uso. Si bien es cierto que no es un hecho

imputado como infracción, si requiere de un análisis minucioso, pues en base a la información también se evalúa el deber de idoneidad.

Sin perjuicio de la falta de imputación, es necesario que se tome en cuenta lo establecido en el artículo 2 numeral 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor: “El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios”. En ese sentido, a efectos de que el denunciante hubiera podido hacer un uso adecuado del producto adquirido, era necesario que el denunciado le proporcionara la información sobre el mantenimiento y cuidado del dispositivo.

Esto es elemental, pues lo contrario implicaría que el consumidor considerara que no era necesario de alguna acción para que el producto se preservara en el tiempo, o que la calidad del mismo no requería mayores recomendaciones.

Es así que en la resolución del ORPS, se aprecia el siguiente fundamento:

cuando esto último estuviera probado, tampoco podría eximirse de responsabilidad a Panadex, pues no ha probado que hubiera traslado al señor Palacios las recomendaciones y cuidados que debía tener en cuenta para el buen uso y conservación de los audífonos.

En ese sentido, se considera que en este caso la información era relevante y necesaria para que el denunciante ejecutara las acciones adecuadas en el producto y garantizar su vida útil en el tiempo que corresponde, caso contrario se podría establecer que ha existido una infracción por parte del proveedor denunciado, pese a que este no fue imputado.

Ahora bien, conforme a la valoración de los hechos y medios de prueba, en el escrito de apelación del denunciado, se adjuntó lo siguiente:

RECOMENDACIONES GENERALES	
<input checked="" type="checkbox"/> Identificar a que oído corresponde, OD ( <b>ROJO</b> ).	<input type="checkbox"/> Limpiar el cascarón con papel tisú o paño micro fibra. Puede utilizar mini cepillo y aguja limpiadora.
<input checked="" type="checkbox"/> Identificar a que oído corresponde, OI ( <b>AZUL</b> ).	<input checked="" type="checkbox"/> Si la "manguerita" presenta endurecimiento acercarse al centro audiológico para el cambio. (Gratis dentro del año de garantía).
<input checked="" type="checkbox"/> Colocación y retiro de audífono(s).	<input type="checkbox"/> Reemplazar las prótesis anatómicas cada cierto tiempo por higiene. (Preguntar a su audioprotesista/audiólogo).
<input checked="" type="checkbox"/> Dejar abierto el portapilas cada vez que no use el audífono.	<input type="checkbox"/> Si presenta dolor de oído, dejar de usar el audífono y pedir cita con su audioprotesista/audiólogo.
<input checked="" type="checkbox"/> Limpiar el molde todas las noches o cada vez de se retire.	<input checked="" type="checkbox"/> Verificar la fecha del último mantenimiento interno de los audífonos. (Antes de solicitar calibración).
<input checked="" type="checkbox"/> Usar deshumedecedores y accesorios de limpieza.	<input checked="" type="checkbox"/> Derecho a 2 mantenimientos internos durante el año de garantía.
<input checked="" type="checkbox"/> De usar otro tipo de deshumedecedor consultar a su audioprotesista.	<input type="checkbox"/> Evitar exponer el audífono a excesivo sudor. (Ejercicios, polvo, tierra, duchas, piscinas, sauna, etc).
<input checked="" type="checkbox"/> De ser necesario retirar la prótesis para su limpieza. Consultar con su audioprotesista.	<input checked="" type="checkbox"/> Servicio Post-Venta GRATUITO (Audiometrías anuales, calibraciones y consultas con su especialista de audiológica).
<input checked="" type="checkbox"/> Mantenimiento cada 6 meses o en casos de emergencia. (Mantenimiento gratuito dentro del año de garantía).	<input type="checkbox"/> Entrega de manuales y obsequios.
<input type="checkbox"/> El domo deberá cambiarse en periodos no mayores de 2 meses. (En caso de no realizar la limpieza adecuada reemplazar las veces que sean necesarias).	<input type="checkbox"/> Entrega del consentimiento para otorgamiento de datos personales.
<input type="checkbox"/> El tubo fino deberá cambiarse en periodos no mayores de 6 meses. (Considerando una correcta limpieza).	

Dicho documento se denomina “adiestramiento en uso de audífonos”, y en el mismo puede identificarse que el denunciante fue informado sobre la forma en cómo debía cuidar y dar mantenimiento a los audífonos. Así, se aprecian las casillas marcadas respecto a “usar deshumedecedores y accesorios de limpieza”, “mantenimiento cada 6 meses gratuito”, “evitar exponer el audífono a excesivo sudor”, etc.

De esta manera, se entiende que el denunciante fue adiestrado no solo sobre el funcionamiento de los audífonos, sino también sobre su mantenimiento y cuidado cada seis meses, e inclusive se le informó que tenía mantenimiento gratuito.

Cabe precisar que dicho documento cuenta con la firma del denunciante, la cual no fue cuestionada en ninguna etapa del procedimiento, entendiéndose que goza del principio de veracidad o licitud conforme a las normas del procedimiento administrativo. Así, en la medida que se evidencia la conformidad del denunciante a través de su firma, se entiende que fue informado debidamente sobre el cuidado y mantenimiento del dispositivo, y que en caso de emergencia debía realizarse el mantenimiento gratuito en los centros del denunciado.

Ha quedado acreditado que el proveedor denunciado trasladó la información referida al mantenimiento y cuidado del dispositivo adquirido a la parte denunciante, por lo que se ha cumplido con este aspecto elemental en la protección al consumidor.

b. ¿Correspondía atribuir responsabilidad administrativa al denunciado por la presunta infracción al deber de idoneidad?

Conforme a las normas sobre protección al consumidor, la idoneidad implica una correspondencia entre la expectativa del consumidor y lo que este recibe por parte del proveedor, de tal manera que es este quien responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios puestos a disposición del mercado.

En ese sentido, conforme a lo hechos, el 10 de mayo del 2021, el denunciante adquirió dos audífonos BTE marca Signia modelo MOTION 13p 1NX con series 21TA51274 y 21TA51282 según se aprecia de la boleta de venta BOL3-000000875. Posteriormente, el denunciante señaló que el par de audífonos adquiridos presentó un defecto consistente en la falta de funcionamiento del auricular izquierdo.

Cabe señalar que la idoneidad de un producto o servicio implica también que lo adquirido por el consumidor no presente fallas o defectos, precisamente porque se entiende que la oferta del producto se realiza sobre uno nuevo o de fábrica. De este modo, la idoneidad implica el cumplimiento efectivo de lo ofertado y la ausencia de defectos en el producto o servicio.

En este caso, el mismo proveedor ha dejado constancia de la existencia del defecto, conforme se aprecia del documento N° 7842 adjuntado al procedimiento:

012-Nº 007842

Asistente Comercial:  
*Elena Olivera*

B.V. \_\_\_\_\_  
CASILLERO: \_\_\_\_\_  
A CUENTA: \_\_\_\_\_  
SALDO: \_\_\_\_\_  
TOTAL: \_\_\_\_\_

NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_

AUDÍFONO: *STE* MARCA: *SIGNITA*

MODELO: *NOTION 13P JYVX* SERIE: *TA 5123Y/CASIKZ*

REPARACIÓN

GARANTÍA SI  NO

FUNCIONA: *OD* SI  NO  *IZQUIERDA*

RENOVIAR: *NO* SI  NO

Reparación Básica  Mucho cera

Distorsión  Control de volumen

Intermitente  Contactos

Suficiente  Puerta de batería

Sonidos huecos  Switch

CONFECCIÓN DE MOLDE PARA:

AJ - Audífono nuevo

G - Garantía

RSG - Reparación sin garantía

RE - Renovación

OM - Otra manera

NOTA: La empresa se hará responsable por la revisión del audífono por un período de 30 días calendario, vencido este plazo, el tiempo del audífono será responsabilidad exclusiva del paciente, desdoblándose a la empresa de toda responsabilidad sobre el mismo.

MOLDES OD OI

Duro  Blando  Medio

Color piel  Color piel claro  Transparente

Concha completa  Esqueleto  Sólo canal

Vent. amplia  Vent. mediana  Vent. pequeña

Canal largo  Canal mediano  Canal corto

250	500	1000	2000	3000	4000
-----	-----	------	------	------	------

Comentarios: *Dx en OD: oídos bajos, mucha humedad y cera. Hlo en OD: mucha cera e impedancia*

Los audífonos se reciben sin pila y garantía analítica

Conformidad de entrega del paciente | Conformidad de recepción del paciente

Nombre: \_\_\_\_\_  
Fecha: *02/11/14*

ADHESIVO O SELLO

Así, de la revisión de este documento y del escrito de descargos presentados por el denunciado, se aprecia que se reconoce la existencia del defecto alegado por el denunciante, esto es, que no funcionaba el audífono izquierdo. En ese sentido, queda perfectamente establecido que el defecto ha sido acreditado por parte del denunciante, por lo que corresponde analizar si el proveedor es responsable por dicho defecto, o si ha presentado medios de prueba que acrediten su falta de responsabilidad.

Según los descargos y recurso de apelación del denunciado, el defecto presentado en el audífono no le era atribuible a su esfera de control, sino que constituía un hecho atribuible al mismo denunciante. De esta manera, alegó que, de la revisión realizada por su servicio técnico, se determinó que los audífonos albergaban gran cantidad de humedad y cerumen, mismos que habrían provocado la falla cuestionada.

En este punto, conviene tener presente lo establecido en el segundo párrafo del artículo 104 del Código:

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de

hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

De manera preliminar, conforme al documento antes señalado, se indicó en la sección de comentarios que “existía mucha cera y humedad”. Sin embargo, con este documento no era suficiente para acreditar que el hecho que generó el defecto fue por la propia imprudencia del consumidor, requiriéndose estudios técnicos que acrediten lo alegado por el denunciado.

Es así, el denunciado adjuntó en su recurso de apelación dos informes técnicos de fecha 26 de noviembre del 2021, en lo que se aprecia que el defecto alegado se produjo por la presencia de humedad y cerumen. A modo de ilustración, se aprecian las conclusiones de dichos informes y las imágenes que lo corroboran:

Debido al exceso de humedad y cerumen encontrado en el interior de ambos audífonos, el amplificador del audífono de SN 21TA51282 ha sufrido daños en micrófono posterior. Los audífonos cuentan con dos micrófonos (delantero y posterior) lo cual en este modelo de audífonos MOTION 13P 1NX no es posible reparar ya que son repuestos que están sujetos mediante circuitos a las demás piezas del audífono (receptor, antena, bobina y demás piezas que conforman el amplificador).



En base a estos informes, se evidencia que el exceso de humedad y cerumen en los dispositivos fue lo que causó que el audífono izquierdo dejara de funcionar, lo que constituyó un daño no reparable.

Evidentemente este es un daño que no puede ser atribuible al denunciado, pues la producción de humedad y cerumen fueron del consumidor denunciante, pese a

que fue informado debidamente sobre el cuidado y mantenimiento del dispositivo en el documento denominado “adiestramiento en uso de audífonos”. Por lo tanto, entendiendo que el cerumen y la humedad son causas atribuibles netamente al cuidado de los audífonos, se determina que el defecto existente se debió a la imprudencia del mismo consumidor.

No correspondía atribuir responsabilidad administrativa al denunciado por la presunta infracción al deber de idoneidad, pues el denunciado acreditó la existencia de una causa justificada atribuible a la conducta del mismo consumidor. Cabe considerar que incluso el denunciante tuvo conocimiento de que podía llevar gratuitamente los audífonos para mantenimiento cada seis meses y en caso de urgencia el día que quisiera; sin embargo, pese a que el defecto se presentó en una determinada fecha, esperó más de dos meses para recurrir al proveedor y solicitar la aplicación de la garantía, lo que evidencia un actuar no diligente y descuidado que influye en la determinación de la infracción.

Por otro lado, es adecuado comentar que el denunciado no tenía ninguna obligación para entregar otro producto igual o devolver el dinero pagado por este, precisamente porque no era responsable del defecto alegado, por lo que no era necesario que dé cumplimiento a la medida correctiva ordenada en la resolución de la ORPS.

#### **4. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

##### **4.1. Resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos**

Conforme al análisis realizado sobre los problemas jurídicos identificados, preciso que la denuncia era infundada en todos sus extremos; sin embargo, pese a que el ORPS declaró fundada la misma, concuerdo con su decisión adoptada pues en esta instancia no se contaban con todos los elementos necesarios para cuestionar la falta de responsabilidad del proveedor denunciado.

En ese sentido, se aprecia un análisis adecuado respecto al defecto alegado por el denunciante, pues su existencia estaba corroborada incluso por el mismo denunciado en su escrito de descargados; no obstante, el análisis sobre la atribución del defecto estuvo sustentado en los medios de prueba aportados para dicha instancia. Así, aun cuando el proveedor denunciado señaló que el defecto se debió a la presencia de humedad y cerumen causados por el mismo denunciante, ello no se encontraba acreditado con algún documento, como por ejemplo un informe técnico.

De esta manera, no era posible determinar que efectivamente el defecto era atribuido a la imprudencia del mismo consumidor, pues el proveedor no aportó medio de prueba alguno que acredite sus alegaciones, mucho menos acreditó que se le informó previamente al denunciante sobre los cuidados y mantenimiento que debía realizar a efectos de conservar en buen estado lo adquirido.

No es posible respaldar hechos que no tiene un sustento probatorio, pues la carga de la prueba en este tipo de procedimientos no solo implica que el consumidor deba acreditar el defecto alegado, sino también que el proveedor debe aportar todos los medios de prueba necesarios para acreditar que no es responsabilidad por dicho defecto.

Por ello, perfectamente lo ha establecido el ORPS en el siguiente fundamento:

Aun cuando, Panadex sostiene que tras la revisión realizada se determinó que ambos audífonos albergaban gran cantidad de humedad y cerumen, los cuales estaban esparcidos por toda la placa del amplificador, provocando directamente una falla en los micrófonos posteriores; no ha aportado algún informe técnico o documento firmado por algún especialista, que dé cuenta de las revisiones efectuadas por su servicio técnico y cómo arribó a dichas conclusiones, pues únicamente se sustenta en un formato numerado con 007842 de fecha 17 de noviembre de 2021, que sólo da cuenta del ingreso y salida de los audífonos del área técnica.

Conforme a ello, el razonamiento empleado por esta instancia resulta adecuado y sustentado en derecho, motivo por el cual concuerdo con la decisión de declarar fundada la denuncia.

#### 4.2. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor

Para la emisión de la resolución en esta instancia, el denunciado incorporó a través del recurso de apelación documentos consistentes en informes técnicos y la información necesaria sobre el mantenimiento y cuidado de los audífonos, motivo por el cual se acreditó de manera fehaciente que el hecho era atribuible a la imprudencia del mismo consumidor. Ante ello, concuerdo con la decisión de la Comisión de revocar la resolución de la ORPS y declarar infundada la denuncia en todos sus extremos.

A través de esta resolución, también se puede evidenciar un análisis adecuado de los hechos y medios de prueba presentados, pues conforme a estos, era evidente que la responsabilidad no podía ser atribuida al denunciado, toda vez que se encontraba en un supuesto de exclusión de responsabilidad conforme al artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Cabe precisar que el razonamiento empleado también ha sido adecuado, motivando debidamente la decisión final adoptada.

## CONCLUSIONES

- 1) Considero que la autoridad administrativa debe centrarse de manera estricta en desarrollar un análisis minucioso y exhaustivo ante presuntas infracciones del deber de idoneidad, pues no solo basta con analizar si el defecto existe o no, sino también si es atribuible al proveedor denunciado, toda vez que existen circunstancias que permiten determinar que, pese a que el defecto ha sido acreditado por el consumidor, no es posible atribuirlo al proveedor.
- 2) Se considera que la información es un aspecto esencial en toda relación de consumo y que puede ser analizada sin necesidad de consignarla como presunta infracción en la resolución de imputación de cargos, precisamente porque permite que el consumidor ejerza una adecuada elección de consumo y use debidamente los productos y servicios que adquiere, encontrando una relación intrínseca con el deber de idoneidad. Así, cuando el caso lo requiera y resulta adecuado, podrá realizar un análisis sobre la información relevante que el proveedor debe brindar al consumidor, lo que permitirá determinar de manera adecuada la posible infracción al deber de idoneidad.
- 3) En el presente caso, el proveedor denunciado sí brindó la información relevante referida al cuidado y mantenimiento de los audífonos, por lo que es posible establecer que cumplió con este deber esencial a través del documento denominado “adiestramiento en uso de audífonos”, acreditándose de manera fehaciente que el consumidor tenía conocimiento sobre los cuidados que debía realizar para mantener la vida útil del dispositivo adquirido.
- 4) No correspondía atribuir responsabilidad administrativa al proveedor denunciado, toda vez que, si bien se acreditó el defecto alegado por el denunciante, no le era atribuible al tratarse de un hecho generado por la imprudencia del propio consumidor, quedando acreditado de manera fehaciente que este defecto se debió a la presencia de cerumen y humedad, los cuales son causas netamente atribuibles al cuidado y mantenimiento del dispositivo, mismos que debieron ser ejercidos por el denunciante conforme a lo informado previamente por el proveedor.

- 5) Se considera que si bien la denuncia era infundada por tratarse de un hecho que respondía a la imprudencia del mismo consumidor, la resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos fue adecuado y razonable, toda vez que la autoridad administrativa en esta instancia no contaba con los medios de prueba necesarios que respaldaran lo alegado por el proveedor denunciado, como si fue en caso de la Comisión de Protección al Consumidor, de tal manera que se encontraba obligada a resolver en función a lo establecido por la carga de la prueba.
- 6) Se considera que es posible que, en un procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, se concuerden con las resoluciones emitidas por la autoridad administrativa, aun cuando estas sean contradictorias, siempre que reúna las condiciones necesarias para considerarlas como razonables, tal y como ha sucedido en el presente caso.

## BIBLIOGRAFÍA

- Baca Oneto, V. (2013). *Analysis of Indecopi's Functions in Light of the Ruling of its Dispute Settlement Bodies*. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. <https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/5565/consumer%20protection.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barocelli, S. (2022). *La defensa de las y los consumidores en los entornos digitales*. Universidad de Buenos Aires. <http://www.derecho.uba.ar/investigacion/pdf/2022-la-defensa-de-las-y-los-consumidores.pdf>
- Bullard, A (2010). ¿Es el consumidor un idiota? *Revista de la competencia y la propiedad intelectual*, 6 (10), 5-58. <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76>
- Céspedes, E (2011). La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú. *Gestión y Política Pública*, 20 (2), 485-522. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13321095008>
- Naciones Unidas. (2018). *Manual sobre protección del consumidor de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo*. UNCTAD.
- Ovalle Favela, J. (2000). *Derechos del consumidor*. Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/56/tc.pdf>
- Quispe, A (2007). *La constitución económica*. Maxi Graphica Impresores.
- Rodríguez, G. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *Themis*, (65), 303-314. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876>
- Salas, R (2010). Algunos apuntes y reflexiones sobre la tutela de los derechos de los consumidores y la asimetría informativa en el mercado. *Foro jurídico* (11), 182-193. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18587>

Stucchi, P (2016). *Las tres garantías que puede exigir el consumidor*.  
<https://gestion.pe/blog/reglasdejuego/2016/02/las-3-garantias-que-puede-exigir-el-consumidor.html/>

Supo, D y Bazán, V (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Forseti* 8 (12), 69-94.  
<https://revistas.up.edu.pe/index.php/forseti/article/view/1355>

Wajntraub, J. (2004). *Protección jurídica del consumidor*. LexisNexis - Depalma.  
[https://aulavirtual4.unl.edu.ar/pluginfile.php/6935/mod\\_resource/content/1/PROTECCION\\_JURIDICA\\_DEL\\_CONSUMIDOR\\_-\\_JAVIER\\_H.\\_WAJNTRAUB.pdf](https://aulavirtual4.unl.edu.ar/pluginfile.php/6935/mod_resource/content/1/PROTECCION_JURIDICA_DEL_CONSUMIDOR_-_JAVIER_H._WAJNTRAUB.pdf)

## **JURISPRUDENCIA Y NORMAS LEGALES CONSIGNADAS EN LA ELABORACIÓN DE INFORME JURÍDICO**

### **Jurisprudencia**

Tribunal Constitucional (2003). Expediente N° 858-2003-AA/TC

Comisión de Protección al Consumidor (2021). Resolución 098-2021

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2020). Resolución N° 225-2020/CPC-  
INDECOPI

### **Normas legales**

Congreso Constituyente Democrático (1993). Constitución Política del Perú

Congreso de la República (2010). Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del  
Consumidor

## **ANEXOS**

- Denuncia
- Descargos
- Resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
- Recurso de apelación
- Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 1740-2021/ILN-PS0

- (iv) El producto tiene un daño irreversible, sin embargo, en estos casos es determinante el cuidado, y como se evidencia se trata de un daño provocado por la mala manipulación y falta de cuidado que depende enteramente del usuario.
- (v) Comunicó al denunciante que la garantía que ofrece opera únicamente cuando se trata de fallas o desperfectos de fábrica que imposibilitan el funcionamiento o impiden que el dispositivo cumpla con el fin para el cual fue adquirido.
- (vi) Ofrece el cambio del audífono por uno totalmente nuevo, obviamente del mismo modelo y marca.

### Pronunciamiento del ORPS

4. Mediante la Resolución Final 107-2022/ILN-PS0 del 3 de febrero de 2022, el ORPS determinó lo siguiente:
  - (i) Sancionar a [REDACTED] con multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria (UIT), por infracción al artículo 19 del Código.
  - (ii) Ordenar a [REDACTED] como medida correctiva, que cumpla con devolver al denunciante el importe de S/ 2 000,00.
  - (iii) Ordenar a [REDACTED] el pago de los costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con el pago de las costas del procedimiento ascendente a S/ 36,00, a favor del denunciante.

### Recurso de apelación

5. El 2 de marzo de 2022, [REDACTED] apeló la Resolución Final 107-2022/ILN-PS0 de fecha 3 de febrero de 2022, argumentando lo siguiente:
  - (i) En el informe técnico del 26 de noviembre de 2021, se indicó que la presencia de humedad y cerumen en el audífono es lo que ha causado el desperfecto.
  - (ii) Una cantidad significativa de cerumen y humedad genera daño a un audífono independientemente de la antigüedad del mismo o de la fecha en la que fue adquirido; asimismo, estos son producto de la falta de mantenimiento adecuado en el audífono.
  - (iii) A través del documento denominado "Adiestramiento en uso de audífonos" se acredita que el denunciante fue debidamente informado respecto al uso y mantenimiento del audífono adquirido por este; siendo, que se señaló que debía contar con un mantenimiento cada seis (6) meses o en caso de emergencia.
  - (iv) El hecho de que el audífono deje de funcionar es un caso que califica como emergencia; por lo que, luego de ello debió acudir al servicio técnico; sin embargo, no lo hizo, por el contrario, esperó a que transcurrieran casi tres (3) meses.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 1740-2021/ILN-PS0

- (v) Cumplió con la medida correctiva ordenada por el ORPS.
- (vi) La multa resulta ser desproporcionada con el importe ordenado por el ORPS, en calidad de medida correctiva, el cual asciende a S/ 2 000,00.
6. El 14 de marzo de 2022, ██████████ presentó un escrito, señalando que la devolución del importe de S/ 2 000,00 ordenada por el ORPS se efectuó el 7 de marzo de 2022.
7. El 2 de agosto de 2022, ██████████ presentó un escrito reiterando los argumentos esbozados en su escrito de apelación, solicitó la programación de una audiencia de conciliación y señaló lo siguiente:
- (i) A través del documento denominado “Guía de Adiestramiento” se le precisó las condiciones de venta aplicables al audífono adquirido por el denunciante, siendo que los mismos resultaban no estar sujeto a cambio ni devolución, y solo le aplicaba una garantía de 12 meses y que solo cubría desperfectos de fabrica excluyendo los daños ocasionados por el mal uso.
- (ii) Mediante el documento denominado “Manual de Operador de los audífonos” se le brindó información relacionada al mantenimiento y cuidados que requerían los audífonos vendidos al denunciante.
- (iii) De forma complementaria adjuntó el documento denominado “Informe Técnico integral” de fecha 26 de noviembre de 2021, el cual incluye las fotografías que se tomaron a los audífonos al momento de la revisión técnica.
8. El 15 de marzo de 2023, ██████████ presentó un escrito presentado una propuesta conciliatoria.

## ANÁLISIS

### Cuestión Previa: Sobre la solicitud de audiencia de conciliación

9. El artículo VI del Título Preliminar del Código establece como política pública del Estado la promoción del uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias, tales como el sistema de arbitraje de consumo, la mediación y la conciliación, antes e incluso durante la tramitación del procedimiento administrativo.<sup>1</sup>
10. Asimismo, el artículo 29<sup>2</sup> del Decreto Legislativo 807 dispone que el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación en cualquier estado del

<sup>1</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
TÍTULO PRELIMINAR. Artículo VI. -

**Políticas públicas.** - El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

<sup>2</sup> DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 1740-2021/ILN-PS0

procedimiento e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia; así, la convocatoria a una audiencia de conciliación constituye una potestad de la autoridad. Por lo tanto, en el ejercicio de su discrecionalidad administrativa<sup>3</sup>, esta Comisión puede disponer que se cite a audiencia o denegar la solicitud para que se realice la misma.

11. En el presente caso, mediante escrito del 2 de agosto de 2022, [REDACTED] solicitó se evalúe programar una audiencia de conciliación; sin embargo, considerando que la convocatoria a una audiencia de conciliación constituye una potestad de la autoridad, no corresponde atender el pedido de la denunciante, más aún, cuando la propuesta ofrecida fue trasladada al denunciado, quien no mostró su disposición para aceptarla.
12. Por tanto, considerando que, de los actuados ante esta instancia, no se desprende algún elemento o circunstancia que justifique convocar a una audiencia de conciliación, esta Comisión considera que corresponde denegar el pedido de [REDACTED] en este extremo.

### Deber de Idoneidad

16. El artículo 18 del Código, establece que se entiende por idoneidad del producto o del servicio a la correspondencia entre lo que un consumidor (en este caso, el señor [REDACTED] espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, señala que la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo cual ha sido puesto en el mercado.
17. El artículo 19 del Código<sup>4</sup> señala, el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos. Del mismo modo, el artículo 104 de la norma en referencia establece, que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad del producto o servicio; Sin embargo, también dispone que el proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del

---

**Artículo 29.-** En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación.

<sup>3</sup> "(...) la discrecionalidad administrativa puede conceptualizarse como aquella libertad de elección que la ley otorga a la Administración para decidir sobre aquello que estime más conveniente para el interés público de tal forma que las soluciones a las que pudiera llegar la Administración serían todas ellas válidas cuando se respete las circunstancias del caso concreto, así como los esquemas básicos del razonamiento jurídico. (...)"  
ZEGARRA Valdivia, Diego. "Control judicial de la discrecionalidad administrativa: Viejo Problema y Nuevo Excursus (sus alcances en la Doctrina Española)" en Revista de Derecho Administrativo. IURIS CONSULTI, Lima, num.1, marzo 2006, pág. 40.

<sup>4</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 1740-2021/ILN-PS0

nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado<sup>5</sup>.

18. De acuerdo a los artículos antes citados, cuando se cuestiona la idoneidad de un producto o servicio, el consumidor sólo debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos que lo eximan de tal responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado la idoneidad del producto o la prestación del servicio, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para garantizar tal condición<sup>6</sup>.

### Caso Concreto

19. En el presente caso, el ORPS resolvió declarar fundada la denuncia presentada contra ██████████, en tanto que el par de audífonos BTE marca Signia, modelo MOTION 13P 1NX, vendido al denunciante el 10 de mayo de 2021, habría presentado el siguiente defecto: audífono izquierdo no funciona
20. Ahora bien, en aplicación del principio de verdad material contemplado en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>7</sup>, es necesario valorar los medios probatorios pertinentes que fueron ofrecidos oportunamente por las partes, para así verificar la veracidad de sus afirmaciones. A

<sup>5</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 104. - Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

<sup>6</sup> **DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 171.- Carga de la prueba**

171.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

<sup>7</sup> **DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

**1.11. Principio de verdad material.** - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público. (...)



tal efecto resulta pertinente mencionar que de conformidad con el artículo 197 del Código Procesal Civil<sup>8</sup>, los medios probatorios serán valorados en forma conjunta. Sin embargo, en esta resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan la decisión del Colegiado.

- 21. Al respecto, de la revisión del documento 012 - N° 007842 de noviembre de 2021, emitido por [REDACTED], se evidencia el defecto imputado; a continuación el referido documento:

**Imagen 1: documento 012 - N° 007842 de noviembre de 2021**

- 22. Conforme se logra advertir, cuando el audífono del denunciante ingresó al servicio técnico, en el documento 012 - N° 007842 de noviembre de 2021 se dejó constancia que el audífono izquierdo no funcionaba; asimismo, se indicó como “comentarios” que existía “mucho cera y humedad”. En atención a ello, queda acreditado el defecto.

- 23. Por consiguiente, y en aplicación al artículo 104 del Código, corresponde al proveedor acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de

<sup>8</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**  
**Artículo 197.- Valoración de la prueba. -**  
 Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 1740-2021/ILN-PS0

un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado para ser exonerado de responsabilidad administrativa.

24. Por otro lado, ██████ alegó que en los dos (2) informes técnicos del 26 de noviembre de 2021 se indicó que la presencia de humedad y cerumen en el audífono es lo que ha causado el desperfecto. A modo de ilustración se glosa las siguientes imágenes:

**Imagen 2: Extracto del primer Informe técnico del 26 de noviembre de 2021**

**5. CONCLUSIONES:**

Debido al exceso de humedad y cerumen encontrado en el interior del amplificador este ha sufrido daños en los micrófonos posteriores. Cada uno de los audífonos cuenta con dos micrófonos (delantero y posterior) ambos posteriores se encuentran dañados. En este tipo de audífonos no es posible reparar los micrófonos ya que están sujetos mediante circuitos a las demás piezas del audífono (receptor, antena, bobina de comunicación, etc) que conforman el amplificador.

Al dañarse uno de los dos micrófonos perjudica el funcionamiento de todo el amplificador.

**Imagen N° 3: Fragmento del segundo Informe Técnico del 26 de noviembre de 2021**



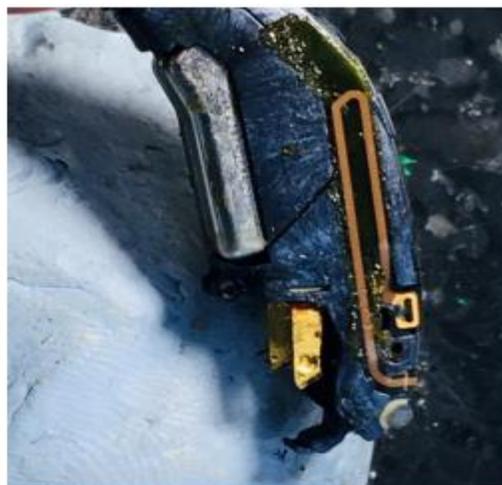
PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 1740-2021/ILN-PS0



#### 4. CONCLUSIONES:

Debido al exceso de humedad y cerumen encontrado en el interior de ambos audífonos, el amplificador del audífono de SN 21TA51282 ha sufrido daños en micrófono posterior. Los audífonos cuentan con dos micrófonos (delantero y posterior) lo cual en este modelo de audífonos MOTION 13P 1NX no es posible reparar ya que son repuestos que están sujetos mediante circuitos a las demás piezas del audífono (receptor, antena, bobina y demás piezas que conforman el amplificador).

Por lo antes expuesto se detectó, la falla de *sistema de micrófono dañado* siendo un daño no reparable.

En imágenes se observa el estado de ambos audífonos con ingreso de cerumen y humedad, lo cual son causas netamente atribuibles al cuidado del audífono por parte del usuario.



- 25. Así, de la revisión de los Informes técnicos del 26 de noviembre de 2021, se evidencia que concluyó debido al exceso de humedad y cerumen encontrado en el interior de ambos audífonos, este ha sufrido daños en micrófono posterior. Siendo, la falla un daño no reparable. Así, el ingreso de cerumen y humedad en ambos audífonos son causas netamente atribuibles al cuidado del audífono por parte del usuario.
- 26. Por tanto, se advierte que el defecto alegado por el consumidor se debió al exceso de humedad y cerumen encontrado en el interior de los audífonos.
- 27. Por otro lado, [REDACTED] ha señalado que brindó al denunciante el documento denominado “adiestramiento en uso de audífonos”, en el cual se consignó que debía realizarse el mantenimiento de dicho producto cada seis meses o en casos de emergencia; por otro lado, se explicaba los cuidados que debía tener con dicho producto. Se muestra un extracto de dicho documento:

Imagen N° 4: Fragmento del documento denominado “adiestramiento en uso de audífonos”

**RECOMENDACIONES GENERALES**

<input checked="" type="checkbox"/> Identificar a que oído corresponde, OD (ROJO).	<input checked="" type="checkbox"/> Limpiar el cascarón con papel tisú o paño micro fibra. Puede utilizar mini cepillo y aguja limpiadora.
<input checked="" type="checkbox"/> Identificar a que oído corresponde, OI (AZUL).	<input checked="" type="checkbox"/> Si la “manguerita” presenta endurecimiento acercarse al centro audiológico para el cambio. (Gratis dentro del año de garantía).
<input checked="" type="checkbox"/> Colocación y retiro de audífono(s).	<input checked="" type="checkbox"/> Reemplazar las prótesis anatómicas cada cierto tiempo por higiene. (Preguntar a su audioprotesista/audiólogo).
<input checked="" type="checkbox"/> Dejar abierto el portapilas cada vez que no use el audífono.	<input type="checkbox"/> Si presenta dolor de oído, dejar de usar el audífono y pedir cita con su audioprotesista/audiólogo.
<input checked="" type="checkbox"/> Limpiar el molde todas las noches o cada vez de se retire.	<input checked="" type="checkbox"/> Verificar la fecha del último mantenimiento interno de los audífonos. (Antes de solicitar calibración).
<input checked="" type="checkbox"/> Usar deshumecedores y accesorios de limpieza.	<input checked="" type="checkbox"/> Derecho a 2 mantenimientos internos durante el año de garantía.
<input checked="" type="checkbox"/> De usar otro tipo de deshumecedor consultar a su audioprotesista.	<input type="checkbox"/> Evitar exponer el audífono a excesivo sudor. (Ejercicios, polvo, tierra, duchas, piscinas, sauna, etc).
<input checked="" type="checkbox"/> De ser necesario retirar la prótesis para su limpieza. Consultar con su audioprotesista.	<input checked="" type="checkbox"/> Servicio Post-Venta GRATUITO (Audiometrías anuales, calibraciones y consultas con su especialista de audiológica).
<input checked="" type="checkbox"/> Mantenimiento cada 6 meses o en casos de emergencia. (Mantenimiento gratuito dentro del año de garantía).	<input type="checkbox"/> Entrega de manuales y obsequios.
<input type="checkbox"/> El domo deberá cambiarse en periodos no mayores de 2 meses. (En caso de no realizar la limpieza adecuada reemplazar las veces que sean necesarias).	

**OBSERVACIONES**

ARTÍCULO: NO SUJETO A CAMBIO NI DEVOLUCIÓN

→ 1<sup>er</sup> Mantenimiento gratis 10-11-21

→ 2<sup>do</sup> Mantenimiento gratis 10-05-22

[REDACTED] Firma del paciente

[REDACTED] Firma del acompañante

- 28. Así, en la medida que el referido documento contiene la firma del denunciante, se advierte que el consumidor fue informado del tipo de cuidados que debía mantener el



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 1740-2021/ILN-PS0

producto adquirido y que en caso de emergencia debía realizarse el debido mantenimiento de este.

29. En ese sentido, se verifica que el motivo por el cual se presentó el defecto en los audífonos adquiridos se efectuaron debido a que estos presentaban exceso de humedad y cerumen, lo cual es debido al uso efectuado por el denunciante; asimismo, este tuvo conocimiento oportuno de las recomendaciones para el cuidado que debía tener sobre el referido producto; sin embargo, optó por internar el bien, luego de casi tres meses de presentado el defecto, conforme el propio denunciante lo ha reconocido.
30. En atención a lo señalado en los párrafos precedentes, se concluye que el consumidor tuvo conocimiento del cuidado que debía mantener respecto al producto adquirido; por lo cual, pudo realizar la debida limpieza y cuidado de los audífonos, a fin de este no presente un exceso de humedad y cerumen, motivos que llevaron al defecto denunciado.
31. En ese sentido, se encuentra acreditado que el defecto fue atribuido a la imprudencia del propio consumidor; en tanto, no realizó los debidos cuidados que meritaba el producto materia de denuncia; por lo cual, corresponde exonerar de responsabilidad administrativa al proveedor denunciado.
32. Por consiguiente, corresponde revocar la Resolución Final 0107-2022/ILN-PS0 del 3 de febrero de 2022, que sancionó a [REDACTED] por infracción al artículo 19 del Código; y, reformándola declarar el archivo de la denuncia en el extremo referido a que el par de audífonos BTE marca Signia modelo MOTION 13P 1NX, vendido al denunciante el 10 de mayo de 2021, habría presentado el siguiente defecto: el audífono izquierdo no funciona; toda vez que si bien se acreditó el defecto alegado, el proveedor denunciado fue exonerado de responsabilidad.
33. Por ende, corresponde dejar sin efecto: (i) la sanción impuesta; (ii) la medida correctiva ordenada; (iii) el pago de costas y costos; y, (iv) la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones.

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Revocar la Resolución Final 0107-2022/ILN-PS0 del 3 de febrero de 2022, que sancionó a [REDACTED]. por infracción al artículo 19 del Código; y, reformándola declarar el archivo de la denuncia en el extremo referido a que el par de audífonos BTE marca Signia modelo MOTION 13P 1NX, vendido al señor [REDACTED] el 10 de mayo de 2021, habría presentado el siguiente defecto: el audífono izquierdo no funciona; toda vez que si bien se acreditó el defecto alegado, el proveedor denunciado fue exonerado de responsabilidad.

**SEGUNDO:** Dejar sin efecto: (i) la sanción impuesta; (ii) la medida correctiva ordenada; (iii) el pago de costas y costos; y, (iv) la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 1740-2021/ILN-PS0

**TERCERO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa; siendo que puede ser cuestionada en vía judicial mediante el proceso contencioso administrativo<sup>9</sup>, en el plazo de tres (3) meses, contado desde el conocimiento o notificación de la presente decisión, lo que ocurra primero<sup>10</sup>.

**Con la intervención de los señores comisionados: Francisco Martín Sigüeñas Andrade, José Luis Liendo Sotomayor y Nancy Aracelly Laca Ramos.**



Firmado digitalmente por SIGÜEÑAS  
ANDRADE FRANCISCO MARTIN FIR  
06668154 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 30.08.2023 20:45:03 -05:00

**FRANCISCO MARTÍN SIGÜEÑAS ANDRADE**  
**Presidente**  
Comisión de Protección al Consumidor  
Indecopi Sede Lima Norte

<sup>9</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, MODIFICADO POR DECRETO LEGISLATIVO 1308.**

**Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor** (...) La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo

<sup>10</sup> **DECRETO SUPREMO 13-2008-JUS - TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**

**Artículo 4.- Actuaciones impugnables**

Conforme a las previsiones de la presente Ley y cumpliendo los requisitos expresamente aplicables a cada caso, procede la demanda contra toda actuación realizada en ejercicio de potestades administrativas.

Son impugnables en este proceso las siguientes actuaciones administrativas:

1. Los actos administrativos y cualquier otra declaración administrativa. (...)

**Artículo 19.- Plazos**

La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:

1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero. (...)